Petite NOTICE à l’usage des entreprises de services

Un projet nommé Désir...

L’analyse du conventionnement dans les entreprises de services et sa modélisation ont été posées sur trois piliers :

- L’étude du CERISIS/CES relative au dispositif titre-service qui démontre que la qualité du service et des emplois est liée à la relation triangulaire entre l’entreprise de services, le client et le travailleur.
- Celui visé par la mise en place du dispositif titre-service : la création d’emploi.
- Celui qui était sous-entendu dans la loi-programme de décembre 2009 « permettant au Roi de déterminer les dispositions minimales qui devraient figurer dans la convention qui unit l'utilisateur à l'entreprise agréée, ainsi que le modèle de cette convention » ;

Le premier point nous amenait à émettre l’hypothèse suivante: le conventionnement serait un élément permettant l’élaboration de cette bonne relation triangulaire. Au niveau du second, il s’agissait de notre fil conducteur : l’emploi, oui mais de qualité ! Quant au troisième, il nous incitait à concevoir une proposition de conventionnement-type adaptable par toute entreprise agréée dans le cadre des titres-services.

Sur ces éléments de départ, plus de 70 entreprises belges francophones actives dans les services (récurrents) de proximité à domicile ont répondu à une enquête qui nous a permis d’analyser leur taux de conventionnement, la manière dont elles le mettaient en place et tout élément leur permettant d’instaurer la relation triangulaire. En matière de législation titre-service en effet, rien n’est actuellement obligatoire.

Préambule

Le modèle de convention et le guide présentés dans ce document sont le résultat pratique et concret d’une étude transfrontalière organisée par ConcertES et le CRESS dans le cadre du projet D.E.S.I.R, soutenu par le programme FEDER Interreg IV. Menée par trois fédérations d’entreprises d’économie sociale (Atout EI, Febecoop et SAW-B), cette étude portait sur le conventionnement dans les entreprises de services et visait à modéliser cette pratique.

Par la suite, les conventions et annexes de 16 entreprises de services belges et françaises actives ou non dans l'économie sociale ont fait l'objet d'analyses de deux types, l'une juridique (incluant aussi la législation titre-service) et l'autre sociale, étant entendu que notre fil conducteur était la qualité de l'emploi des travailleurs actifs dans ces entreprises de services de proximité. Ces analyses se sont efforcées de faire ressortir les éléments indispensables d'un conventionnement et tout élément ayant une valeur ajoutée dans une relation de qualité. Et ce plus particulièrement dans le cadre de l'agrément titre-service.

Dans le modèle-type issu de ces analyses, nous avons été attentifs à inclure les dispositions répondant à des prescrits légaux mais aussi (et surtout) les articles permettant de garantir une relation de qualité entre le travailleur, son entreprise et l'utilisateur. La convention devenant ainsi un outil de communication permettant aux entreprises d'économie sociale de mettre en lumière la plus value sociale de leur activité.

Comment utiliser la convention et son guide ?

La *CONVENTION de prestation* et le *GUIDE de l'entreprise de services* compilent les articles et informations contenus dans les outils de conventionnement utilisés par divers opérateurs actifs dans le cadre des services de proximité.

Ils peuvent donc contenir des passages, voire des paragraphes entiers, qui ne correspondront pas nécessairement à votre entreprise. C'est la raison pour laquelle nous mettons ces documents à votre disposition en format word (voir sites d'Atout EI, de SAW-B et de l'Observatoire Transfrontalier de l'ESS[1]). Ceci vous permet de modifier ou de supprimer les *passages qui ne vous conviennent* pas et d'en ajouter d'autres qui feraient défaut.

Pourquoi deux documents ? Un contrat de 15 pages pour s'assurer les services d'une aide-ménagère à domicile, c'est effrayant, voire rebutant. La solution que nous avons adoptée pour rendre le document plus accessible est de diviser la convention en deux : *une partie plus formelle* (la convention de prestation) *et une partie plus fonctionnelle* axée sur les conditions de la prestation (le Guide). Le Guide doit être joint à la convention et *signé en même temps* que celle-ci. De plus, en cas de modification de la demande, *seule la convention de prestation devra être adaptée* et le cas échéant l'annexe précisant les tâches à réaliser et leur périodicité.

Attention, les passages surlignés en gris doivent impérativement être complétés avant d'être soumis à la signature de votre utilisateur (heures de permanence, nombre de jours de préavis, coût des déplacements, etc).

Les modèles que nous vous proposons sont adaptés à la législation belge et concernent plus particulièrement les activités dans le cadre du dispositif titre-service.



[1] Atout EI : www.atoutei.be
SAW-B : www.saw-b.be;
Observatoire Transfrontalier de l'ESS : www.observatoire-ess.eu



Derniers conseils pour la route

De manière générale, nous vous conseillons de respecter les quelques règles suivantes lorsque vous concluez une convention de prestation avec un utilisateur :

- Soyez attentif à la cohérence de vos documents. Evitez de modifier les termes qui sont utilisés pour définir les parties (entreprise, utilisateur...).
- Dans le cadre du respect de la vie privée, ne demandez au sujet des utilisateurs que les renseignements indispensables à la réalisation de l'activité ou l'inscription dans le cadre du dispositif titres-services.
- Évitez les articles ou dispositions fourre-tout.
- Évitez les conventions de prestations avec conditions générales de vente très difficilement lisibles, presqu'indéchiffrables (police de caractère minimale de taille 8...).
- Respectez les aspects légaux :
  - Un titre-service correspond à une heure complète réalisée. Évitez les formules non conformes à la législation, du type « toute heure entamée doit être entièrement honorée » ; « toute heure entamée est considérée comme heure prestée »...
  - Ne proposez pas d'activités non autorisées (nettoyage à l'extérieur, …).
  - Ne demandez en aucun cas des titres-services (mais un montant équivalent à la valeur de remboursement fixée par l'Etat) en guise de dédommagement s'il n'y a pas eu de prestation.
- Évitez les périodes de travail comptabilisées en heures fractionnées (2h30, 3h15…).
- Spécifiez à quel moment les titres-services doivent être remis.
- Précisez la procédure à suivre pour l'usage des titres-services électroniques.
- Définissez le montant de la franchise en cas de dommage, etc.
- Dans le cadre des courses ménagères, vérifiez jusqu'où votre assurance couvre les trajets liés à cette activité.
- Pour éviter toute discrimination et donner à chacun la possibilité de travailler, n'offrez pas à l'utilisateur la possibilité de choisir son travailleur.

Annexes

Ce guide peut être enrichi de divers documents :

Directement :
- une liste des tâches à réaliser avec leur durée et leur périodicité (ex. en annexe du Guide) ;
- une liste du matériel mis à disposition, son état et sa localisation (ex. en annexe du Guide) ;
- un talon d'annulation d'une prestation à renvoyer à l'entreprise de services.

Indirectement :
- une feuille de prestation ;
- un reçu pour les titres-services à faire signer par l'utilisateur et le travailleur.

